

Dr. Ademar de Noun

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
CONSELHO NACIONAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR-CNDC/MJ

À
ASSESSORIA DE IMPRENSA DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

N O T A

em 18/12/86

O Conselho Nacional de Defesa do Consumidor-CNDC/MJ através de sua secretaria executiva programou trabalhar junto aos governos estaduais, municipais e comunidade em geral no sentido de sensibilizar tais governos e as lideranças comunitárias para a organização do sistema estadual (e municipal) de defesa do consumidor e para a formação de entidades comunitárias, segundo a lógica social da cidadania organizada. Eis que é ao Estado que compete instrumentalizar a defesa e educação do consumidor (delegacia policial e promotoria de justiça especializadas, juizado de pequenas causas e sobretudo os PROCONS).

A tabela - "Reclamações de consumidores segundo os Estados, de maio a novembro/1986", ressalta que nos Estados onde existem órgãos de defesa do consumidor o volume de reclamações dirigidas ao CNDC/MJ decresce: o que demonstra a necessidade social daqueles órgãos oficiais. Quanto a natureza das reclamações elas apresentam uma sazonalidade, isto é, predominam aquelas que, em determinado momento, afetam faixas específicas da sociedade. Assim, no início do Plano Cruzado as reclamações diziam mais respeito à preços, (tabela/congelamento) e o descompromisso de autoridades; a seguir vieram as solicitações de instruções e orientações em casos concretos e logo depois reclama-se da incapacidade dos governos na solução das denúncias e na organização eficiente da fiscalização em geral (preços, qualidade, sanidade etc...). Atualmente predominam as reclamações sobre temas imobiliários (aluguel e taxas) e percebe-se agora o grande número de reclamações acerca de matrículas escolares e desproporção entre preços e salários, críticas e descréditos.

No geral podemos dizer que as reclamações se reduzem nos Estados que têm órgãos de defesa e orientação do consumidor (PROCONS pelo menos) porque elas são dirigidas aos próprios órgãos

M^o Norma recebi 19/12/86

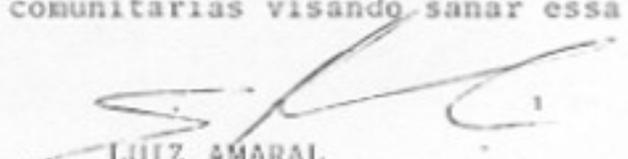
locais e também porque estes órgãos de orientação e defesa atuam muito preventivamente. Estados que possuem o sistema completo ou apenas alguns órgãos de defesa do consumidor: CEARÁ - ESPÍRITO SANTO - GOIÁS - MATO GROSSO DO SUL - MINAS GERAIS - PARANÁ - PERNAMBUCO - RIO GRANDE DO SUL - RONDÔNIA - RORAIMA - SANTA CATARINA - SÃO PAULO e DISTRITO FEDERAL.

Quando da instalação do CNDC/MJ apenas quatro Estados (no sul/sudeste) já dispunham de certos órgãos de defesa do consumidor. O CNDC vem envidando todo esforço para aumentar a listados Estados que já incorporaram a defesa e a educação do consumidor como dever do Estado (conforme resolução ONU n° 39/248/85). Já convencemos 10 Estados (alguns antes mesmo do Plano Cruzado) e o trabalho continua intenso. O Plano Cruzado ajudou muito nesta "catequese", todavia a defesa do consumidor é anterior, mais extensa e de caráter internacional (IOCU/ONU).

Todos os Estados brasileiros já receberam várias solicitações de criação dos órgãos de defesa e orientação do consumidor. No entanto, Estados como PARÁ, BAHIA, AMAZONAS, PIAUÍ, MARANHÃO e RIO DE JANEIRO (este o 2º mercado consumidor do Brasil) entre outros do norte e nordeste, não têm se sensibilizado para esse direito humano; logo suas populações não recebem orientação preventiva e não têm onde reclamar, por isso vêm ao CNDC/MJ.

A imprensa em geral é fundamental neste trabalho de conscientização de povo e autoridades, já que com seu poder multiplicador, força e reforça o ideal da defesa dos direitos humanos do consumidor (ONU), da justiça social concreta e da democratização econômica, o que em síntese, corresponde também ao ideal de eliminação da violência econômica.

A ampla divulgação da estatística das reclamações ao CNDC/MJ tem o sentido de chamar a atenção dos governos estaduais e das lideranças comunitárias visando sanar essa lacuna.



LUÍZ AMARAL

Secretário Executivo do Conselho
Nacional de Defesa do Consumidor
CNDC/MJ

RECLAMAÇÕES DE CONSUMIDORES SEGUNDO
OS ESTADOS, DE MAIO A NOVEMBRO/86

ESTADOS	Reclamações de consumidores
Acre	39
Alagoas	116
Amapá	-
Amazonas	67
Bahia	124
Ceará	42
Distrito Federal.....	227
Espírito Santo	20
Goiás	62
Maranhão	151
Mato Grosso	91
Mato Grosso do Sul	17
Minas Gerais	55
Pará	265
Paraíba	137
Paraná	22
Pernambuco	21
Piauí	108
Rio de Janeiro	384
Rio Grande do Norte	34
Rio Grande do Sul	26
Rondônia	74
Roraima	18
Santa Catarina	20
São Paulo	139
Sergipe	43
T O T A L	2.302